

1. 本授業科目の基本情報

科目名 (コード)	サービス接遇 I	(NGH22C)	
講義名 (コード)	サービス接遇 I	(NGH22CX)	
対象学科	グローバルビジネス学科	配当学年	2学年
対象コース	観光ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	平尾 恭子	時間数	30
成績評価教員	平尾 恭子	講義期間	春学期
実務者教員	いいえ	履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

授業の目的 到達目標	その場に応じたふさわしい行動とは何かを意識し、相手の気持ちを考えた接客を行うことができる。		
全体的内容と概要	前半は接遇に関する講義、後半はグループワークを行う。		
授業時間外の学修			
履修上の注意事項等	なし		

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識 (期末試験点) 60%	自己管理能力 (出席点) 30%	協調性・主体性・表現力 (平常点) 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率×0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90~100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80~89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70~79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60~69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。	

4. 本授業科目の授業計画

回	到達目標	授業内容
1	接客に必要とされる要件を説明できる。	・ 商売に関することわざ、慣用句
2	マーケティング、福祉分野、オリンピック関係などの情報に関心を持つ。	時事問題
3	良心や協調性を持って行動することができる	人間関係の重要性
4	接遇者としての礼儀や振る舞いができる	接遇者としての表現
5	愛想のある話し方ができる	接遇者としての話し方
6	商品について分かりやすく丁寧に説明できる	商品説明
7	お客さまからの要望に的確に対応することができる	クレーム処理
8	正確、迅速、丁寧に対応することができる。	金銭・商品の受け渡し
9	模擬試験で6割正答できる	模擬試験（3級）サービススタッフの資質
10	模擬試験で6割正答できる	模擬試験（3級）・実務技能 ・対人技能
11	模擬試験で6割正答できる	模擬試験（2級）・サービススタッフの資質
12	模擬試験で6割正答できる	模擬試験（2級）・実務技能 ・対人技能
13	前期学習した内容を実践できる	総復習
14	まとめと解説	期末試験
15	まとめと解説	課外授業（テーブルマナー）

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	サービス接遇 検定試験合格テキスト&問題集
参考文献・資料等	
備考	